Membangun *E-Services* Dengan Konsep *Customer Relationship Management* (CRM) di PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung



Oleh

Margiyanti 10108663

Penguji 1 : Riani Lubis, S.T., M.T.

Penguji 2 : Dian Dharmayanti, S.T.

Penguji 3 : Adam Mukharil B, S.Kom.

PDAM Tirta Raharja

Wilayah Pelayanan



PDAM Tirta Raharja

Cara Pelayanan



Latar Belakang



Sulit melakukan pengaduan

Latar Belakang



Sulit melakukan pengaduan

Latar Belakang

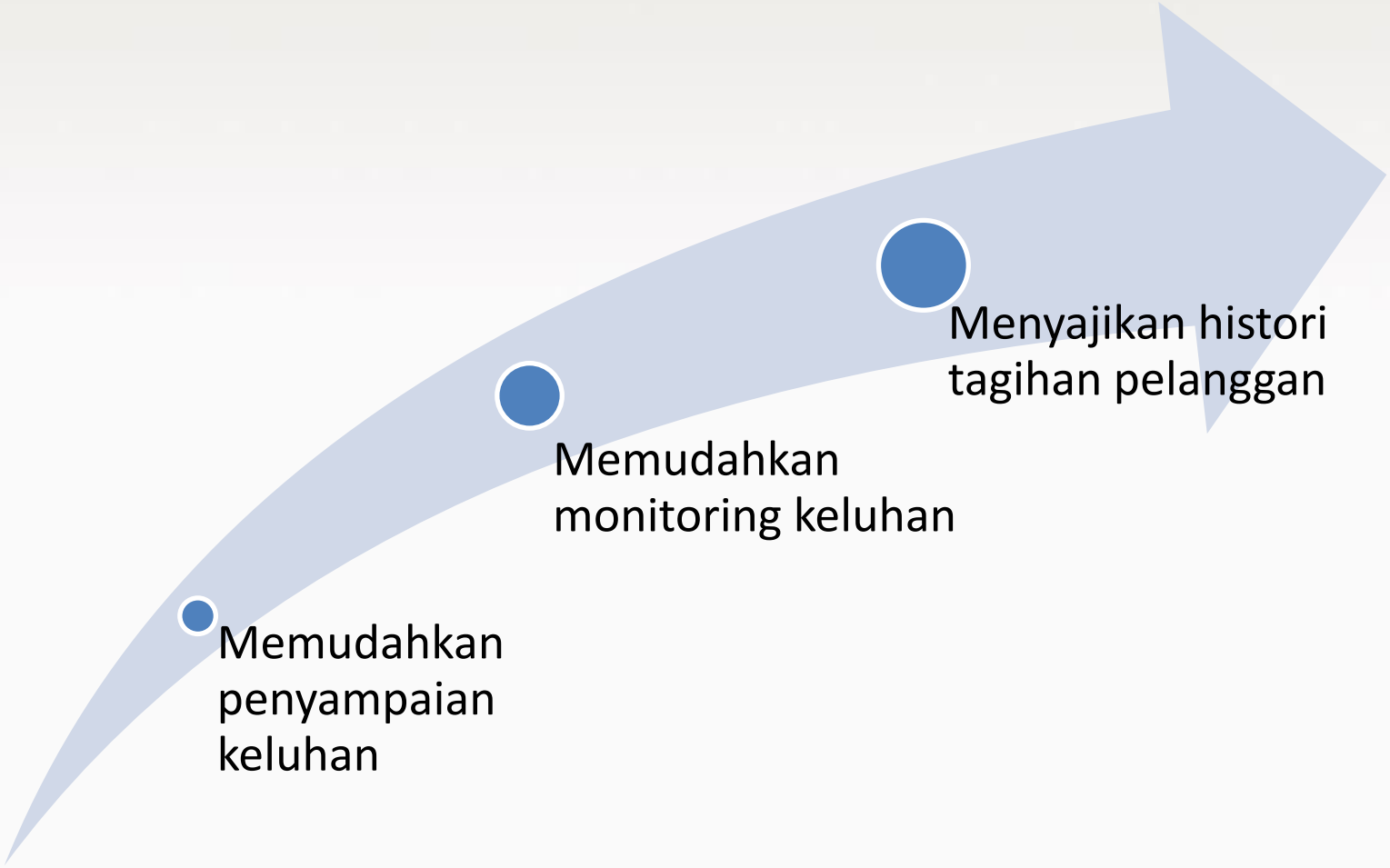


Sulit melihat histori tagihan

Membangun



Tujuan


Memudahkan penyampaian keluhan
Memudahkan monitoring keluhan
Menyajikan histori tagihan pelanggan


Customer service
Excellent
Poor

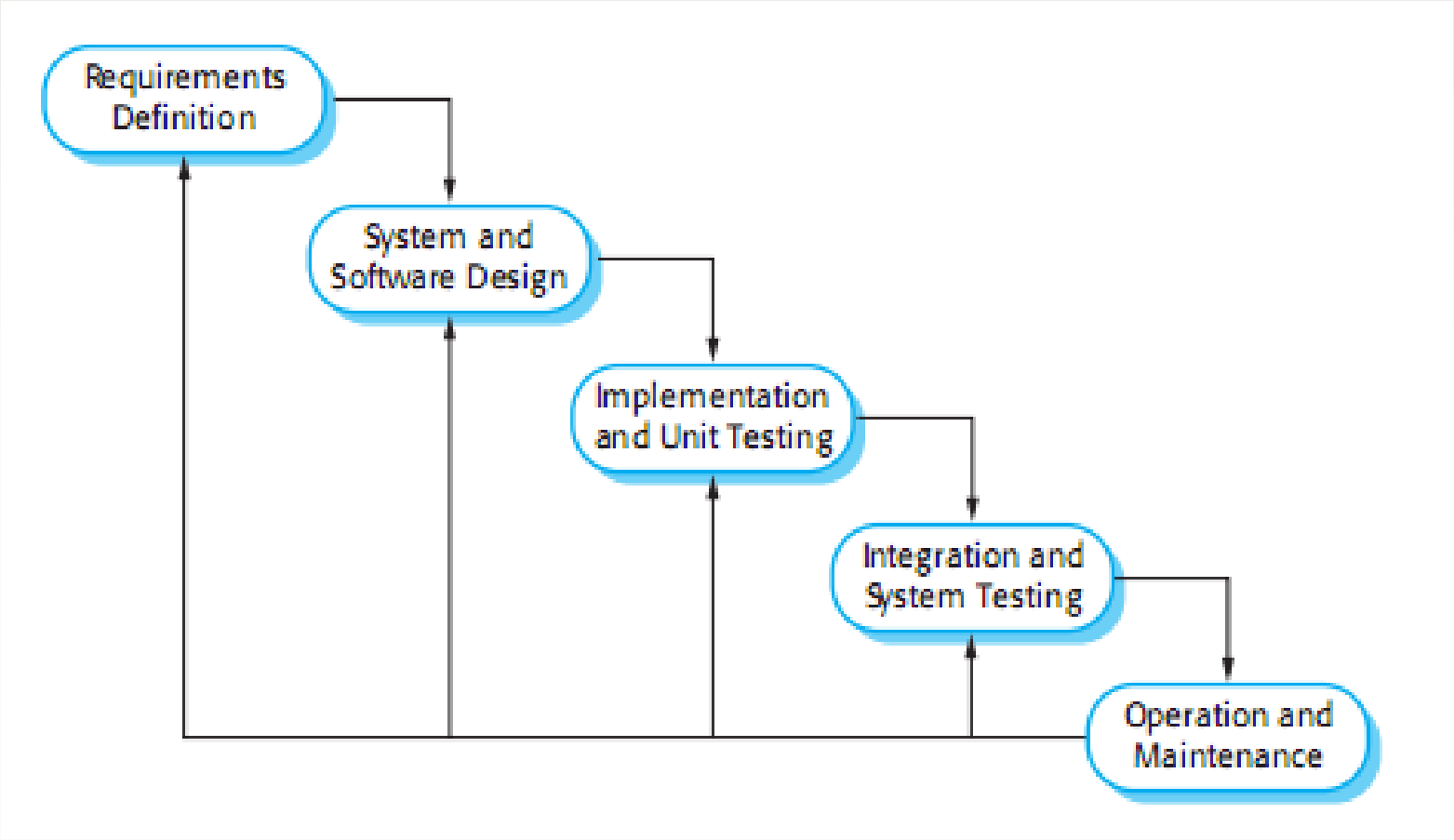


Batasan Masalah

Batasan Masalah

- Menggunakan metode pendekatan CRM
- Jenis CRM yang digunakan *Collaborative* CRM
- Berbasis WEB
- Pengguna adalah Pelanggan, Pelayanan Langganan, Bagian Teknik, dan Kepala Cabang

Metode Penelitian



Sommervile

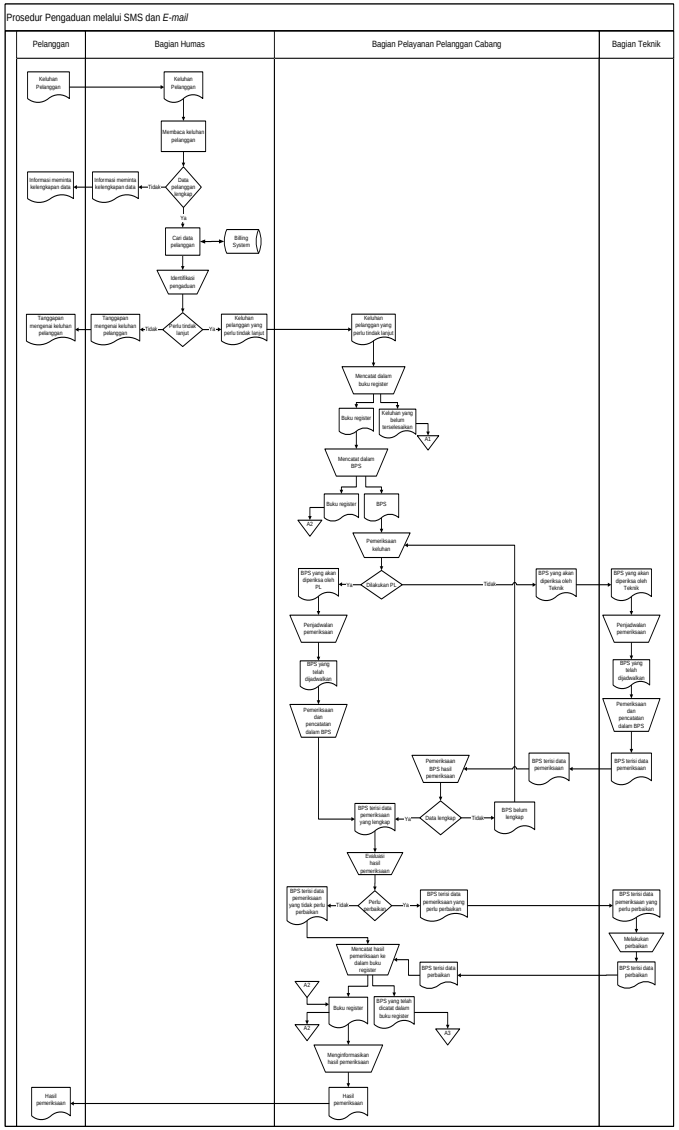


Penelitian Terdahulu



Cara perusahaan untuk mengenali perilaku dan kebutuhan pelanggan.

Flowmap


Prosedur Pengaduan melalui SMS dan *E-mail*
Pelanggan
Bagian Humas
Bagian Pelayanan Pelanggan Cabang
Bagian Teknik
Keluhan Pelanggan
Membaca keluhan pelanggan
Data pelanggan lengkap
Informasi meminta kelengkapan data
Cari data pelanggan
Billing System
Identifikasi pengaduan
Perlu tindak lanjut
Tanggapan mengenai keluhan pelanggan
Keluhan pelanggan yang perlu tindak lanjut
Mencatat dalam buku register
Buku register
Keluhan yang belum terselesaikan
Mencatat dalam BPS
BPS
Pemeriksaan keluhan
Diakukan PI
BPS yang akan diperiksa oleh PI
BPS yang akan diperiksa oleh Teknik
Penjadwalan pemeriksaan
BPS yang telah dijadwalkan
Pemeriksaan dan pencatatan dalam BPS
Pemeriksaan BPS hasil pemeriksaan
BPS terisi data pemeriksaan
Data lengkap
BPS belum lengkap
BPS terisi data pemeriksaan yang lengkap
Evaluasi hasil pemeriksaan
Perlu perbaikan
BPS terisi data pemeriksaan yang tidak perlu perbaikan
BPS terisi data pemeriksaan yang perlu perbaikan
Melakukan perbaikan
BPS terisi data perbaikan
Mencatat hasil pemeriksaan ke dalam buku register
Menginformasikan hasil pemeriksaan
Hasil pemeriksaan
Ya
Tidak

ERD

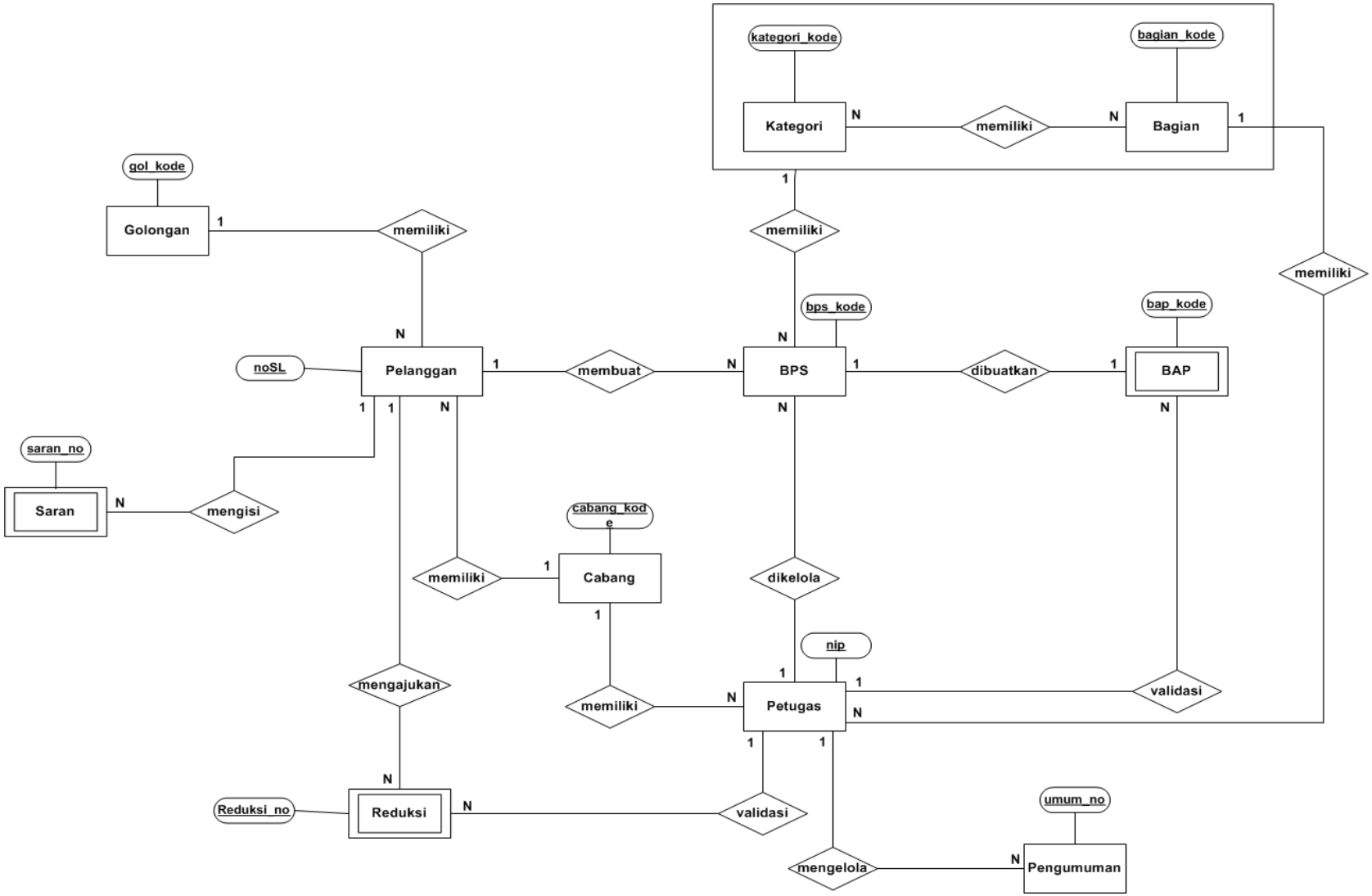
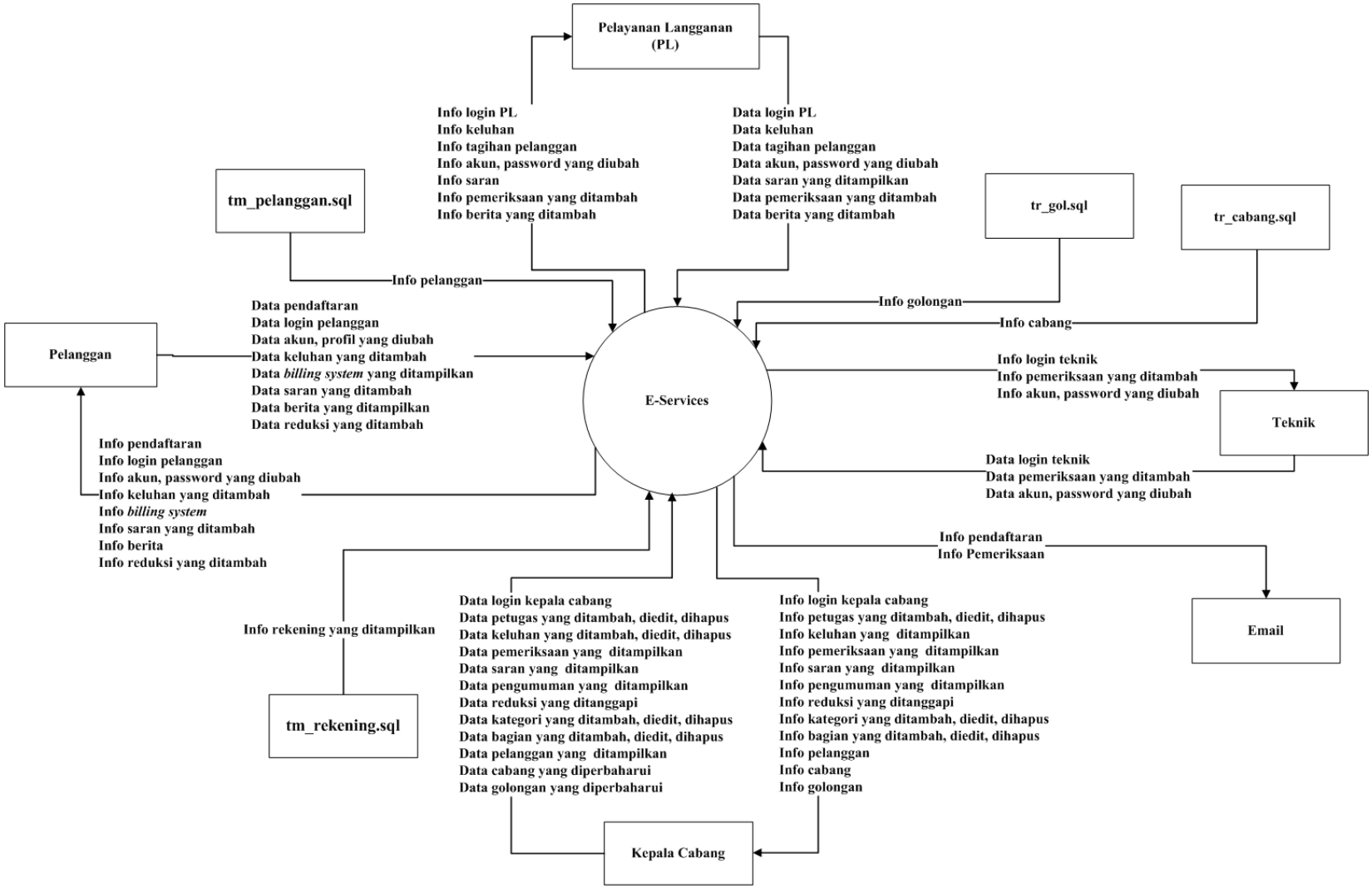
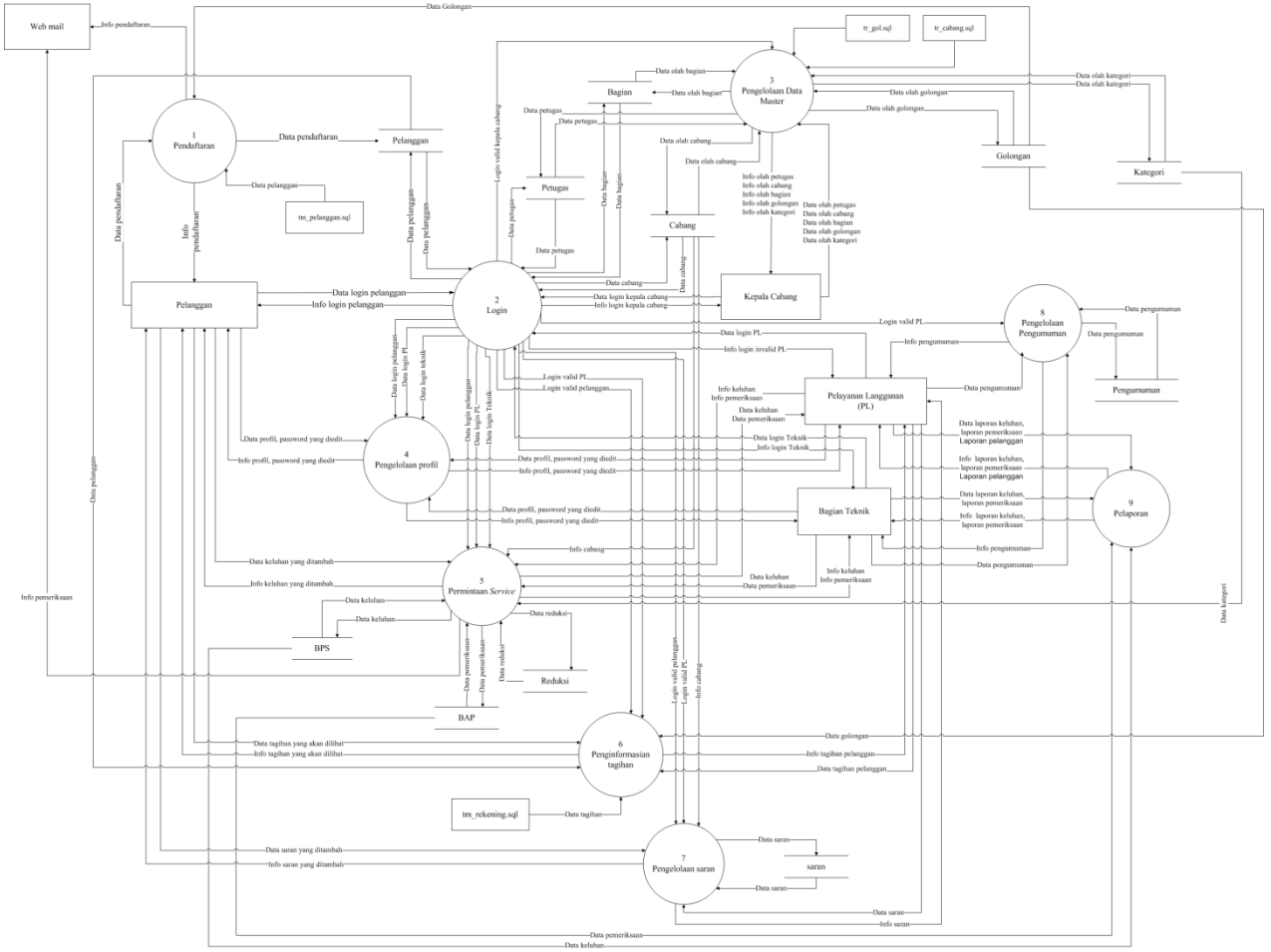

kategori_kode
bagian_kode
Kategori
N
memiliki
N
Bagian
1
gol_kode
Golongan
1
memiliki
1
memiliki
memiliki
bps_kode
bap_kode
N
N
noSL
Pelanggan
1
membuat
N
BPS
1
dibuatkan
1
BAP
1
1
N
N
N
saran_no
Saran
N
mengisi
cabang_kode
memiliki
1
Cabang
dikelola
1
nip
1
mengajukan
memiliki
N
Petugas
1
validasi
N
N
1
1
Reduksi_no
Reduksi
N
validasi
umum_no
mengelola
N
Pengumuman

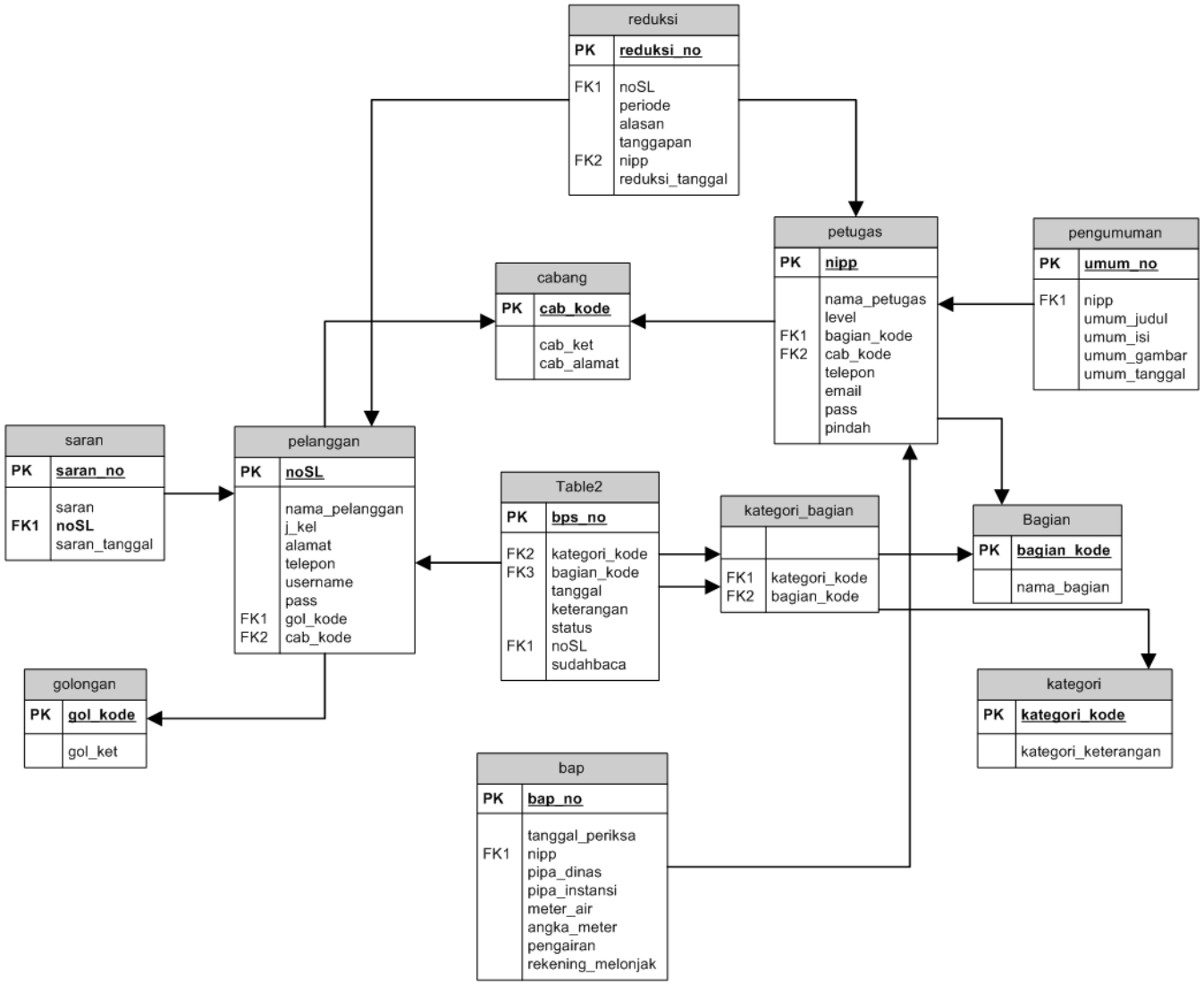
Diagram Kontek



DFD Level 1


Web mail
Info pendaftaran
Data Golongan
tr_gol.sql
tr_cabang.sql
1 Pendaftaran
Data pendaftaran
Pelanggan
Data pelanggan
tm_pelanggan.sql
Info pendaftaran
Data pendaftaran
Data pelanggan
Data pelanggan
Login valid kepala cabang
3 Pengelolaan Data Master
Data olah bagian
Bagian
Data olah bagian
Data petugas
Data petugas
Data olah cabang
Data olah cabang
Info olah petugas
Info olah cabang
Info olah bagian
Info olah golongan
Info olah kategori
Data olah petugas
Data olah cabang
Data olah bagian
Data olah golongan
Data olah kategori
Data olah kategori
Data olah golongan
Golongan
Kategori
Petugas
Cabang
Data petugas
Data bagian
Data bagian
Data petugas
Data cabang
Data cabang
Pelanggan
Data login pelanggan
Info login pelanggan
2 Login
Kepala Cabang
Data login kepala cabang
Info login kepala cabang
Data login PL
Info login invalid PL
Login valid PL
8 Pengelolaan Pengumuman
Info pengumuman
Data pengumuman
Data pengumuman
Pengumuman
Pelayanan Langganan (PL)
Info keluhan
Info pemeriksaan
Data keluhan
Data pemeriksaan
Data pengumuman
Data login pelanggan
Data login PL
Data login teknik
Login valid PL
Login valid pelanggan
Data login Teknik
Info login Teknik
Data laporan keluhan, laporan pemeriksaan
Laporan pelanggan
Info laporan keluhan, laporan pemeriksaan
Laporan pelanggan
Data laporan keluhan, laporan pemeriksaan
Info laporan keluhan, laporan pemeriksaan
Data profil, password yang diedit
Info profil, password yang diedit
4 Pengelolaan profil
Data profil, password yang diedit
Info profil, password yang diedit
Data profil, password yang diedit
Info profil, password yang diedit
Bagian Teknik
9 Pelaporan
Info cabang
Info pengumuman
Data pengumuman
Data kelahan yang ditambah
Info kelahan yang ditambah
5 Permintaan Service
Data keluhan
Data pemeriksaan
Info keluhan
Info pemeriksaan
Info pemeriksaan
Data keluhan
Data keluhan
Data reduksi
BPS
Reduksi
Data pemeriksaan
Data pemeriksaan
Data reduksi
Login valid pelanggan
Login valid PL
Info cabang
BAP
Data kategori
Data tagihan yang akan dilihat
Info tagihan yang akan dilihat
6 Penginformasian tagihan
Data golongan
Info tagihan pelanggan
Data tagihan pelanggan
tm_rekening.sql
Data tagihan
Data saran
saran
Data saran yang ditambah
Info saran yang ditambah
7 Pengelolaan saran
Data saran
Data saran
Info saran
Data pemeriksaan
Data keluhan

Skema Relasi



Pengujian Alpha

Aplikasi *e-services* secara fungsional sudah dapat digunakan dan memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Pengujian Beta

Aplikasi *e-services* dapat memudahkan pengguna dalam

a. Melapor keluhan
b. Memonitoring keluhan
c. Memperoleh informasi histori tagihan

Dengan tampilan yang menarik dan mudah digunakan

- Memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan.
- Memudahkan pelanggan dalam memonitoring keluhan yang telah disampaikan.
- Dapat membantu petugas PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung dalam proses meningkatkan pelayanan.
- Dapat memberikan informasi histori tagihan yang dibutuhkan pelanggan.

Kesimpulan

Saran

- Mengintegrasikan *e-services* dengan sistem yang telah ada di PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung.
- Mengembangkan aplikasi *e-services* berbasis *mobile*.